

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT BEREDARNYA
PENJUALAN ELEKTRONIK *HANDPHONE* JENIS REPLIKA DAN *PARALLER*
IMPORT (BLACKMARKET) DI KOTA PEKANBARU**

Oleh : Ahmad Ade Saputra

Pembimbing 1 : Dr. Maryati Bachtiar, SH.,MKn

Pembimbing 2 : Riska Fitriani, SH.,MH

Alamat : Jl. Pertanian Perum.Mansion Pertanian No.8

Email : aas55353353@gmail.com- Telepon : 085355353353

ABSTRACT

The process of running a business venture in Indonesia, often business people forget how important the rights of consumers to be met under the Consumer Protection Act No. 8 of 1999 (BFL). As the times people are starting to think practically it mebuat society as consumers become more consumptive. Less watchfulness consumers seem to have been used by the electronics businesses by selling mobile phone type of replica and paraller import (Blackmarket) with a quality that does not meet national standards. Based on the understanding of the authors formulated two formulation of the problem: first, any form of violation committed businesses in the sales of mobile electronics and Blackmarket replica in Pekanbaru. Second, how is the responsibility of businesses to consumers who sell mobile electronics and Blackmarket types of replicas in Pekanbaru.

This type of research can be classified into types of juridical sociological research, because in this study the authors conducted a study of spaciousness. Location and population studies along with samples in this paper is the mobile electronic shopping mall in Pekanbaru Mall and Plaza Senapelan located in the city of Pekanbaru. The data source consists of primary and secondary data, engineering data collection is by interview along with questionnaires to consumers / buyers as respondents and discussion with entrepreneurs / seller as a practitioner in the field.

Obtained results of this study: first, forms of violations committed by businesses in the sales of mobile electronics and Blackmarket replica. Second, the responsibility of the businesses that sell to the consumer electronics and mobile phones type of replicas Blackmarket in Pekanbaru.

Obtained results of this study, there are four main problems that can be concluded first, namely, the right of consumers to correct information, clear and honest about the condition and guarantee of the goods and / or services. Secondly, violation of consumers' right to obtain compensation and / or replacement, if the goods and / or services received or not in accordance with the agreement as it should. Thirdly, businesses that commit a prohibited act that offer goods and / or services incorrectly, and / or as if the goods are in good condition and / or new. Fourth, a violation of the exoneration clause prohibited the inclusion in the regulation of BFL. Saran, is expected prudence and knowledge of consumers into buying mobile products need to be improved. In addition, it is expected to supervision and enforcement of government in providing protection to consumers in the city of Pekanbaru needs to be maximized implementation.

keywords: protection, electronics, replica, import paraller

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini dunia telah masuk ke dalam rezim perdagangan bebas. baik negara-negara maupun organisasi internasional mengukung perdagangan bebas yang di implementasikan ke dalam bentuk perjanjian-perjanjian perdagangan bebas. salah satu perjanjian yang paling penting dan mempunyai pengaruh cukup besar adalah perjanjian perdagangan bebas *Asean-China Free Trade Agreement* (ACFTA).¹

Perjanjian ACFTA ini telah diratifikasi oleh pemerintah Indonesia dengan KEPPRES No.48 Tahun 2004 dan mulai diberlakukan Pada Tanggal 1 Januari 2010 hingga saat sekarang ini. Dalam praktiknya, dampak dari perjanjian perdagangan bebas ACFTA sangat terasa hingga ke sektor-sektor strategis di Indonesia, terutama dengan membanjirnya produk dari *China* ke Indonesia seperti hal nya elektronik *handphone*, *laptop*, *camera* dan lain-lain. Pertumbuhan perekonomian *China* dapat dirasakan oleh penduduk dunia. Kita bisa melihat bahwa sekarang ini banyak sekali produk- produk dari *China* yang dijumpai menguasai pasar di berbagai penjuru Indonesia. Hal ini dikarenakan harga yang murah dengan mempertahankan jumlah ekspor yang menanjak sambil mempertahankan impor, maka ekonomi *China* pun melonjak saat ini, banyak produk-pruduk impor seperti *elektronik handphone*, *laptop*, *camera* dan lain-lain yang beredar menguasai pasaran di Indonesia.

Seiring dengan perkembangan zaman masyarakat mulai berfikir praktis, hal itu membuat masyarakat menjadi lebih konsumtif. kurang waspadanya konsumen sepertinya telah dimanfaatkan oleh pihak pelaku usaha dengan menjual elektronik *handphone* jenis replika maupun *blackmarket* dengan kualitas yang tidak memenuhi standard nasional. banyaknya peredaran *handphone* replika di berbagai penjuru Indonesia khususnya di Kota Pekanbaru, sangat merugikan konsumen, khususnya bagi konsumen yang masih awam dan belum mengerti mengenai elektronik *handphone* akan sangat sulit bagi konsumen itu sendiri untuk membedakan yang mana *handphone premium* dan *handphone* replika, secara kasat mata *handphone* replika itu sendiri hampir 100% mirip dengan produk premiumnya baik itu dari segi tampilan merek yang digunakan, layar, *cashing*, *battery* serta penutup *battery* juga selayaknya sama dengan yang *original* nya.

Hak dasar konsumen yang berkaitan dengan penjualan elektronik *handphone* tersebut yaitu hak untuk mendapatkan keamanan dan informasi yang benar dan jelas yang terdapat dalam Pasal 4 huruf (c) yang menyebutkan bahwa “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa”.² Dalam hal lain yang sama terjadi kerugian pada konsumen akibat penjualan elektronik *handphone* tersebut pada barang dan/jasa yang diperdagangkan maka dalam Pasal 4 huruf (h) UUPK juga menyebutkan “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian,

¹ Imam lukmam “*Makalah China Acfta*”
Makalah disampaikan pada *Seminar Nasional*, Jakarta ,
14 Mei 2011.

²Lihat Pasal 4 Huruf (c) Undang-Undang
Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999.

apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”³Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai.⁴ Pelaku usaha juga menyatakan bahwa dalam penjualan *handphone blackmarket* bahwasanya kondisi unit tersebut dalam keadaan baru, yang Dalam kenyataannya telah kita ketahui bahwasanya *handphone blackmarket* tersebut telah mengalami *refubrish* atau remark yang mana elektronik *handphone* tersebut sudah mengalami kerusakan sehingga diperbaharui kembali. Dalam Pasal 9 Huruf (b) UUPK menyebutkan ”pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan seolah-olah : “barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru”.⁵ Penjualan produk tersebut, pelaku usaha elektronik *handphone* jenis replika dan *blackmarket* di Kota Pekanbaru juga menggunakan perjanjian klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi. Dimana klausula eksonerasi tersebut dalam UUPK dilarang dicantumkan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 huruf (a) “menyatakan pengalihan tanggung jawab” dan huruf (b) “menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak

penyerahan kembali barang yang telah dibeli konsumen”.⁶

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berkaitan dengan “bentuk-bentuk pelanggaran yang di lakukan pelaku usaha dan akibat hukum dalam memperjual belikan, elektronik *handphone* jenis replika dan *blackmarket* di Kota Pekanbaru. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam tentang permasalahan tersebut dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Beredarnya Penjualan Elektronik Handphone Jenis Replika dan Produk Parallel Import (Blackmarket) di Kota Pekanbaru”**

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha berkaitan dengan penjualan elektronik *handphone* replika dan *blackmarket* di Kota Pekanbaru?
2. Bagaimana tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen yang menjual elektronik *handphone* jenis replika dan *blackmarket*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mengkaji pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha dalam menjual elektronik *handphone* replika dan *blackmarket*.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab dari pelaku usaha yang menjual elektronik *handphone* replika dan *blackmarket*.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat akademis dari penelitian ini adalah :
 - a. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang di dapat dalam

³Lihat Pasal 4 Huruf (h) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999.

⁴Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo, *Op.Cit*, hlm.41.

⁵Lihat Pasal 9 Huruf (b) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999.

⁶Lihat Pasal 7 Huruf (a) dan (b) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999.

- perkuliahan dan membandingkannya dengan praktek di lapangan.
- b. Sebagai wahana untuk mengembangkan wacana dan pemikiran bagi peneliti.
 - c. Untuk mengetahui secara mendalam proses penjualan elektronik *handphone* replika dan *blackmarket*.
 - d. Menambah literatur atau bahan-bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melakukan kajian dan penelitian selanjutnya.
 - e. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada perguruan tinggi yaitu sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir untuk memperoleh gelar sarjana hukum.
2. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah :
- a. Memberikan sumbangan pemikiran di bidang hukum pada umumnya dan pada khususnya tentang upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen ketika dirugikan.
 - b. Penelitian yang akan dilakukan diharapkan, akan memberikan sumbangan pemikiran mengenai perlindungan hukum yang seharusnya diterima oleh konsumen yang tidak mendapat informasi melalui pembelian elektronik *handphone* jenis replika dan *blackmarket*, sehingga perlindungan yang didapatkan oleh konsumen dalam pembelian tersebut dapat dilakukan seoptimal mungkin.
 - c. Hasil penelitian ini sebagai bahan ilmu pengetahuan dan wawasan bagi penulis, khususnya di bidang hukum perdata bisnis.
 - d. Sebagai sumbangan pemikiran guna menjadi bahan kolektif perpustakaan Universitas Riau.

E. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen menurut Janus Sidabalok adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Karena itu, berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen.⁷

Berkaitan dengan tujuan diatas, ada sejumlah asas yang terkandung di dalam usaha memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas, yang menurut Pasal 2 UUPK ini adalah:

- a. Asas manfaat;
- b. Asas keadilan;
- c. Asas keseimbangan;
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen; serta
- e. Asas kepastian hukum.

2. Teori Penegakan Hukum

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperliukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.⁸

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

- a. Kesalahan (*liability based fault*)
Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan

⁷ Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hlm. 7.

⁸ Celini tri siwi kristianti, *Op.Cit*, hlm.92.

(*fault liability*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. dalam kitab undang-undang hukum perdata, khususnya pasal 1365, 1365, dan 1366, prinsip ini di pegang secara teguh.⁹

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat diminta pertanggung jawaban secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

1. Adanya perbuatan;
2. Adanya unsur kesalahan;
3. Adanya kerugian yang diderita;
4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum”, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.¹⁰

b. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu di anggap bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat.¹¹ Dasar pemikiran dari teori pembalikan beban pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya.¹²

c. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*)

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk selalu tidak bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian dapat biasanya secara common sense dapat dibenarkan.¹³

Contoh dalam prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi/kabin, dan biasanya diawasi oleh penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggung jawabannya.¹⁴

d. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikkan dengan tanggung jawab absolut. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen.¹⁵

e. Pembatasan tanggung jawab (*imitation of liability*)

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk mencantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UUPK seharusnya pelaku usaha

⁹*Ibid*

¹⁰*Ibid*

¹¹*Ibid*

¹²*Ibid*

¹³*Ibid*

¹⁴*Ibid*

¹⁵*Ibid*

tidak dibenarkan secara sepihak melakukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.¹⁶

F. Metode Penelitian

1) Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian hukum sosiologis yaitu penelitian terhadap efektifitas hukum yang sedang berlaku.¹⁷ Dalam hal ini penulis melakukan penelitian terhadap perlindungan hukum konsumen akibat beredarnya *handphone* jenis replika dan *blackmarket* di Kota Pekanbaru.

2) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Pusat Perbelanjaan Elektronik *handphone* di *Mall* Pekanbaru dan *Plaza* Senapelan yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman Kota Pekanbaru.

3) Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek yang hendak diteliti.¹⁸ Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) pusat perbelanjaan elektronik *handphone* di Pekanbaru yaitu, *mall* pekanbaru dan *plaza* senapelan. Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang akan dijadikan sebagai objek penelitian.

4) Sumber Data

Dalam penelitian hukum sosiologis, yang dibedakan menjadi 3 (tiga) macam yaitu :¹⁹

a. Data Primer

Data primer adalah data yang penulis dapatkan atau peroleh secara langsung melalui responden di lapangan mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan masalah yang diteliti.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari berbagai studi kepustakaan serta peraturan Perundang-Undangan, buku-buku literatur serta pendapat para ahli yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

5) Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara, yaitu alat pengumpulan data dengan cara menanyakan langsung kepada pihak yang bersangkutan untuk memperoleh hasil penelitian, yaitu para pedagang dalam penjualan elektronik *handphone* replika dan *blackmarket*. Wawancara dapat dilakukan dengan pertanyaan terstruktur dan mendalam, serta diskusi kelompok terarah (*focus group discussion*).

b. Kuisioner

Kuisioner, yaitu metode pengumpulan data dengan cara wawancara terstruktur, membuat daftar-daftar pertanyaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang diteliti pada umumnya dalam daftar pertanyaan telah disediakan jawabannya, dan dengan menggunakan pedoman

¹⁶*Ibid*

¹⁷Fakultas Hukum Universitas Riau, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Pekanbaru: 2012, hlm. 7.

¹⁸Fakultas Hukum Universitas Riau, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Pekanbaru: 2012, hlm. 14.

¹⁹Amirudin Zainal Askin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm.32.

wawancara tertutup dan terbuka, responden memilih jawaban sesuai dengan pilihannya, di samping dengan adanya jawaban pertanyaan yang belum ditentukan.

6) Analisis Data

Berdasarkan dengan rumusan permasalahan dan pembahasan atas permasalahan yang dipergunakan maka teknik analisis data penulis lakukan dengan metode *kualitatif*, yaitu menguraikan data yang diperoleh dalam bentuk kalimat yang teratur, logis, dan efektif sehingga dapat memberikan penjelasan atas rumusan permasalahan yang penulis angkat. Sedangkan metode berpikir yang penulis gunakan dalam menarik kesimpulan adalah *metode deduktif*. *Metode deduktif* ialah cara berpikir yang menarik suatu kesimpulan dari suatu pernyataan atau dalil yang bersifat umum menjadi suatu pernyataan yang bersifat khusus.²⁰

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelanggaran yang Dilakukan Pelaku Usaha Berkaitan dengan Beredarnya Penjualan Elektronik Handphone Jenis Replika dan Paraller Import (Blackmarket) di Kota Pekanbaru

Pembangunan dan perkembangan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan atau jasa yang dapat dikonsumsi. Ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi kiranya memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa. Akibatnya barang dan atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik

produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri.²¹

1. Pelanggaran Terhadap hak Konsumen atas Informasi yang Benar, Jelas dan Jujur Mengenai Kondisi dan Jaminan Barang dan/atau Jasa.

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan/sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

Menurut analisa penulis pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha terhadap hak konsumen terhadap informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan *handphone* replika dan *blackmarket* ini tidak terpenuhi karena pelaku usaha yang ingin meraih keuntungan yang besar tanpa memperhatikan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur. Selain itu tidak ada daya paksa bagi pelaku usaha untuk benar-benar tidak menjual produk yang tidak asli karena permintaan konsumen terhadap produk *handphone* replika dan *blackmarket* juga

²⁰ *Ibid*, hlm 100.

²¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hlm. 37

cukup tinggi. Oleh sebab itu kesadaran hukum tentang pentingnya pemberian informasi yang benar, jelas dan jujur baik bagi pelaku usaha maupun konsumen perlu ditingkatkan.

2. Pelanggaran Terhadap Hak Konsumen Untuk Mendapatkan Kompensasi Ganti Rugi Dan/Atau Penggantian, Apabila Barang Dan/Atau Jasa yang Diterima Tidak Sesuai dengan Perjanjian Atau Tidak Sebagaimana Mestinya

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hal ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara penulis melalui media *recorder* pada hari sabtu, tanggal 12 september 2015, kepada beberapa pelaku usaha yang berada di lokasi penelitian secara garis besar menyatakan : “kalau untuk penjualan replika dan *blackmarket* itu biasanya kita tidak memberikan ganti rugi apalagi ganti unit, sebelum membeli kita benar-benar menekankan kepada konsumen/pembeli untuk mencoba dan mengecek sendiri keadaan unit tersebut dengan teliti sesuai spesifikasi yang sudah kami jelaskan. yang namanya barang rekondisi tidak semulus olahan dari pabrik, tetapi ketika ada konsumen yang komplain kami kembali melihat bentuk-bentuk kerusakan kalau sekiranya tidak terlalu rusak dan masih bisa diperbaiki kami hanya mencoba

bantu rekom dan mengarahkan konsumen/pembeli ke tempat *service/repair* nya langsung”.²²

Selanjutnya penulis mewawancarai dengan salah seorang konsumen yang bernama Lenny Meccea, menyebutkan : “Saat pertama kali membeli *handphone* tersebut yang tadinya kami kira itu bagus sesuai deskripsi dari pelaku usaha/penjual, setelah pemakaian dalam jangka 5 (lima) hari *handphone* tersebut mengalami kendala/kerusakan pada bagian *software* yang selalu *reboot* sendiri saat menjalankan aplikasi secara bersamaan dan juga kerusakan pada daya pengisian *batre* yang membutuhkan pengisian 1x24 jam baru bisa terisi *full* 100%. Saat pembelian kerusakan tersebut belum terlihat dan kami merasa yakin atas deskripsi dari pelaku usaha/pembeli. Setelah kami berupaya mengajukan komplain pelaku usaha mencoba langsung menolak dan berdalih kalau kerusakan itu bukan tanggung jawab dari kami sebagai pelaku usaha, melainkan kelalaian dari kami sebagai konsumen yang melakukan pengisian *batre* terlalu singkat sehingga membuat *system* yang ada pada *software* menjadi *error*. Upaya kami mengajukan komplain sia-sia dan pelaku usaha mengarahkan kami ke salah satu tempat *repair (service)* yang bukan ada hubungan dengan pelaku usaha dan menggunakan biaya pribadi

²²Hasil wawancara dengan beberapa pelaku usaha di *Mall* Pekanbaru dan *Plaza* Senapelan, Tanggal 12 September 2015 Jam 12.15 WIB.

dari kami sendiri untuk melakukan perbaikan”.²³

3. Pelaku Usaha Melakukan Perbuatan Yang Dilarang Yaitu Menawarkan Suatu Barang Dan/Atau Jasa Secara Tidak Benar, Dan/Atau Seolah-Olah Barang Tersebut Dalam Keadaan Baik Dan/Atau Baru

Larangan terhadap pelaku usaha yang terdapat dalam Pasal 9 Ayat (2) ini, membawa akibat bahwa pelanggaran atas larangan tersebut dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum.²⁴ Pengaturan tindakan ini dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum tujuannya menurut Nurmadjito adalah untuk mengupayakan terciptanya tertib perdagangan dalam rangka, menciptakan iklim usaha yang sehat. Ketertiban tersebut sebagai bentuk perlindungan konsumen, karena larangan itu untuk memastikan bahwa produk yang diperjualbelikan dalam masyarakat dilakukan dengan cara tidak melanggar hukum. Seperti praktek menyesatkan pada saat menawarkan, mempromosikan, mengiklankan, memperdagangkan atau mengedarkan produk barang dan/atau jasa yang palsu, atau hasil dari suatu kegiatan pembajakan.²⁵ dalam Penelitian ini di Kota Pekanbaru, masih terdapat peredaran produk

handphone replika dan *blackmarket*.

Berdasarkan hasil wawancara penulis melalui media *recorder* pada hari sabtu, tanggal 12 september 2015. Kepada beberapa orang pelaku usaha yang secara garis besar menyatakan: “khususnya untuk *handphone* jenis *blackmarket* itu semulanya memang dari *handphone original* yang telah rusak dan kami perbaharui kembali dari *part-part* yang telah rusak tersebut beserta *accessoriesnya* sehingga *handphone* tersebut layak menurut kami untuk dijual kembali dan kami beri segel beserta plastik pembungkus sehingga layaknya *handphone* tersebut seperti baru. Beda halnya dengan *handphone* replika, *handphone* replika itu merupakan *handphone* tiruan yang spesifikasi nya hampir mendekati dengan yang originalnya, akan tetapi mutu kualitas nya tidak sebagus yang original (rentan kerusakan) sehingga saat penjualan kami benar-benar menekankan kepada pembeli untuk mengecek keseluruhan atas spesifikasi dari unit replika tersebut agar kedepannya tidak ada komplain ke kami karena kami tidak memberikan garansi atas produk tersebut.”²⁶

Menurut analisa penulis pengetahuan konsumen tentang kualitas sebuah *handphone* masih sangat relatif rendah. hal inilah yang memberikan peluang kepada pelaku usaha menawarkan produk *handphone* replika dan *blackmarket* seolah-olah *handphone* tersebut dalam

²³ Hasil wawancara dengan Lenny Meccea di Mall Pekanbaru selaku konsumen/pembeli, Tanggal 12 September 2015 Jam 15.20 WIB.

²⁴ Ahmadi Miru, Op.Cit. hlm. 91.

²⁵ Nurmadjito, *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-Undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*, dalam Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Penyunting, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung: 2000, hlm.18. dikutip oleh Ahmadi miru, Op. Cit. hlm. 91.

²⁶ Hasil wawancara dengan beberapa pelaku usaha di Mall Pekanbaru dan Plaza Senapelan, Tanggal 12 September 2015 Jam 12.15 WIB.

keadaan baru dan layak untuk digunakan.

4. Pelanggaran Terhadap Pencantuman Klausula Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi

Praktek keberadaan klausula baku ini sangat dibutuhkan dalam berbagai transaksi ekonomi yang ada. Mengingat bentuk yang sudah tertuang dalam sebuah formulir sehingga lebih praktis untuk digunakan. Akan tetapi Undang-Undang perlindungan konsumen memberikan suatu batasan bahwa klausula baku tidak boleh mengandung klausula eksonerasi.

Klausula eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian, dimana satu pihak menghindarkan dirinya untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum.²⁷

Berdasarkan hasil wawancara penulis melalui media *recorder* pada hari minggu, tanggal 13 september 2015, kepada pelaku usaha yang bernama jhons sebagai narasumber, menyebutkan : “Dalam setiap kali penjualan produk *handphone* replika dan *blackmarket* apapun itu merknya baik *samsung*, *blackberry* dan *iPhone* kami selalu menekankan kepada konsumen sebagai pembeli untuk benar-benar mengecek keadaan *handphone* tersebut sebelum membeli, karena kami tidak bertanggung jawab atas hal-hal atau kerusakan yang terjadi di unit *handphone* tersebut. paling toleransi

dari kami hanya bantu rekom konsumen/pembeli tersebut ketempat *repair/service* yang kami percaya dan biaya perbaikan bukan dari kami sebagai penjual melainkan dari pembeli sendiri.”²⁸

Hal senada diungkapkan dari salah seorang konsumen yang penulis wawancarai secara garis besar mengatakan : “Saat kami ingin membeli *handphone* tersebut, pelaku usaha/penjual menegaskan untuk mengecek keseluruhan spesifikasi dari *handphone* tersebut agar kedepannya tidak ada komplain dari kami, sebab pelaku usaha sangat mempertegas di nota pembelian yang kami bubuhi dengan tanda tangan sebagai bukti dari kesepakatan bahwasanya barang yang sudah dibeli tidak bisa ditukar kembali dan/atau diuangkan kembali, sebab pelaku usaha tidak memberikan garansi dalam bentuk apapun kepada produk tersebut. melainkan hanya mengarahkan kami ke tempat *service* yang telah mereka rekomendasikan”.²⁹

Berdasarkan analisa penulis terhadap pencantuman klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi masih banyak digunakan oleh pelaku usaha karena masih kurangnya pengawasan pemerintah dalam mengawasi penggunaan klausula baku yang mengandung klausula eksonerasi dalam penjualan *handphone* replika dan *blackmarket* di Kota Pekanbaru.

²⁸Hasil wawancara dengan jhons di Plaza Senapelan selaku pelaku usaha/penjual, Tanggal 13 September 2015 Jam 11.30 WIB.

²⁹Hasil wawancara dengan beberapa konsumen/pembeli di Mall Pekanbaru dan Plaza Senapelan, Tanggal 13 September 2015 Jam 01.30 WIB.

²⁷Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumi, Bandung: 1994, hlm. 47.

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Yang Menjual Elektronik *Handphone* Replika Dan *Paraller Import* (Blackmarket) di Kota Pekanbaru

Hubungan hukum yang terjadi antara konsumen dan produsen dapat berupa hubungan kontraktual (hubungan perjanjian), tetapi mungkin juga tidak pernah ada hubungan hubungan sebelumnya dan keterikatan secara hukum justru lahir setelah timbul peristiwa yang merugikan konsumen. Pada dasarnya hubungan kontraktual itu bentuk hubungan/perjanjian jual beli, meskipun ada jenis hubungan hukum lainnya.

Tanggung jawab pelaku usaha tersebut adalah tanggung jawab berdasarkan wanprestasi atau pelanggaran janji pelaku usaha/penjual kepada konsumen/pembeli produk *handphone* replika dan *Parallel Import* (*Blackmarket*).

Menurut analisa penulis konsumen harus memahami bahwa ada hubungan hukum yang terjalin antara konsumen dengan Penjual. hubungan hukum itu terjadi karena ada suatu perikatan, dimana perikatan itu sendiri dapat bersumber kepada perjanjian dan/atau Undang-Undang, hubungan hukum yang bersumber pada Undang-undang dapat dilihat dari Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen dan KUH Perdata. Dengan memahami hubungan hukum ini maka konsumen mengetahui bahwa mereka mempunyai kedudukan hukum yang kuat dalam penuntutan ha-hak hukumnya yang dilanggar oleh pelaku usaha/penjual.

1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Dasar Perbuatan Melawan Hukum

pelanggaran yang terjadi, yang telah dilakukan oleh pelaku usaha dalam menawarkan produk *handphone* replika dan *blackmarket* di Kota pekanbaru yaitu perbuatan menawarkan produk *handphone* replika dan *blackmarket* seolah-olah barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru merupakan tindakan perbuatan melawan hukum.

Konsumen yang merasa dirugikan atas perbuatan pelaku usaha tersebut dapat mengajukan gugatan berdasarkan Pasal 1365 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa: Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara penulis melalui media *recorder* pada hari minggu, tanggal 13 september 2015, kepada beberapa pelaku usaha yang berada pada lokasi penelitian menyebutkan bahwa : “kami selaku penjual pihak yang menyediakan barang *handphone* replika dan *blacmarket* tersebut tidak merasa adanya perbuatan dari kami yang melanggar tatanan aturan hukum kita di Indonesia ini, sebab kami telah memenuhi kewajiban kami menyerahkan barang yang dijual setelah adanya pembayaran dari pembeli dan tanpa ada paksaan, dan kami juga telah memberikan bentuk toleransi kepada setiap pembeli dengan membantu mengarahkan

pembeli ke tempat *repair/service* yang kami percaya”.³⁰

Berdasarkan hasil wawancara penulis melalui media *recorder* pada hari minggu tanggal 13 september 2015. Kepada beberapa konsumen yang merasa tidak memiliki hak untuk menggugat ganti rugi berdasarkan perbuatan melawan hukum dari pelaku usaha secara garis besar menyatakan: “pada awalnya kami tidak mengetahui bahwasanya ada aturan hukum yang melindungi kami dalam transaksi jual-beli *handphone* tersebut. kami pernah membeli *hanphone blackmarket* tersebut dan mengalami kerusakan, kamipun membawa *handphone* tersebut ketempat *service* guna melakukan perbaikan bukan ketempat dimana kami membeli. Karena kami beranggapan setelah terjadi kesepakatan jual beli, yaitu ditandai dengan penyerahan barang unit *handphone* oleh penjual dan kami sebagai pembeli membayar harga yang disepakati tersebut, hal ini berarti kesepakatan telah terjadi, dan proses jual-belipun sudah selesai, berarti resiko setelah ini tidak menjadi tanggung jawab sipenjual lagi”.³¹

Lain halnya yang dikatakan dari salah satu dari dua orang konsumen yang mendapatkan ganti rugi yang penulis wawancarai secara garis besar mengatakan: “ Pada saat hendak membeli, kami merasa

touchsreen dari *handphone* tersebut *error*. Lain perintah yang di sentuh, lain perintah yang dijalankan oleh perangkat. Disitu pelaku usaha langsung mendiskripsikan dan mencoba meyakinkan bahwa hal tersebut biasa terjadi pada saat unit baru di buka dari kotak sehingga membutuhkan kinerja yang optimal dulu dari *hardware*. Kamipun merasa yakin sehingga jadi untuk membeli *handphone* tersebut. Setelah 2 hari dalam masa pemakaian *touchsreen* tersebut kembali berulah dalam hal yang sama, dan kamipun langsung mengajukan komplain sampai berkali-kali dan pelaku usaha selalu berdalih dengan alasan-alasan yang tidak kami mengerti. Hingga akhirnya kami bersikeras mengancam pelaku usaha tersebut ke kepolisian dengan aduan penipuan. Dan pada akhirnya pelaku usaha langsung mengganti unit tersebut dengan yang baru”.³²

Berdasarkan dari semua hasil wawancara dan penyebaran kuisioner yang penulis input dari lokasi penelitian, baik itu dari pelaku usaha sebagai penjual dan konsumen sebagai pembeli penulis menarik kesimpulan dari keseluruhannya bahwa posisi konsumen semakin lemah antara lain, apabila konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha/penjual, posisi konsumen/pembeli sangat sulit untuk mencari keadilan dan mencari keberpihakan dari instansi pemerintah, sementara ketetapan UUPK yang dibuat oleh

³⁰Hasil wawancara dengan beberapa pelaku usaha di *Mall Pekanbaru* dan *Plaza Senapelan*, Tanggal 13 September 2015 Jam 11.30 WIB.

³¹ Hasil wawancara dengan beberapa konsumen/pembeli di *Mall Pekanbaru* dan *Plaza Senapelan*, Tanggal 13 September 2015 Jam 13.30 WIB.

³²Hasil wawancara dengan beberapa konsumen/pembeli di *Mall Pekanbaru* dan *Plaza Senapelan*, Tanggal 12 September 2015 Jam 19.30 WIB.

pemerintah Indonesia telah benar-benar menjamin keseluruhan keadilan baik dari pelaku usaha dan konsumen itu sendiri yang mempunyai hak dan kewajiban masing-masing. Proses untuk mendapatkan ganti rugi di Indonesia masih memerlukan keberanian dan keuletan konsumen untuk berargumentasi dan memperjuangkan hak-haknya yang didasari ketentuan UUPK. Hal inilah yang mengakibatkan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya, posisi tawar konsumen yang lemah ini merupakan kendala dalam memperjuangkan hak-haknya.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dijelaskan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu antara lain:

1. Pelanggaran yang dilakukan pelaku usaha berkaitan dengan penjualan elektronik *handphone* replika dan *blackmarket* di Kota Pekanbaru cukup banyak terhadap pemenuhan hak-hak konsumen atas pembelian *handphone* tersebut yaitu hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; pelanggaran terhadap hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; pelaku usaha melakukan perbuatan yang dilarang yaitu menawarkan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru; pelanggaran terhadap pencantuman klausula baku yang mengandung

klausula eksonerasi dalam penjualan elektronik *handphone* replika dan *parallel import (blackmarket)* tersebut.

2. Tanggung jawab pelaku usaha yang menjual elektronik *handphone* replika dan *parallel import (blackmarket)* di Kota Pekanbaru belum dilaksanakan sebagaimana mestinya karena tidak semua gugatan ganti rugi berdasarkan wanprestasi yang diajukan oleh konsumen kepada pelaku usaha dipenuhi oleh pelaku usaha dan faktor yang menjadi penghambat perlindungan konsumen dalam jual beli elektronik *handphone* replika dan *blackmarket* di Kota Pekanbaru, yaitu pertama lemahnya posisi konsumen bila berhadapan dengan pelaku usaha, kedua kurangnya pengetahuan konsumen tentang hukum perlindungan konsumen.

B. Saran

Terkait dengan menyikapi permasalahan yang ada, maka di bawah ini ada beberapa saran yang dapat diambil sebagai masukan, antara lain:

1. Untuk menjamin adanya pemenuhan hak konsumen berdasarkan Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait dengan adanya pelanggaran-pelanggaran yang terjadi dalam penjualan elektronik *handphone* replika dan *parallel import (blackmarket)* tersebut maka diharapkan sikap kehati-hatian dan pengetahuan konsumen dalam membeli produk *handphone* perlu ditingkatkan. Di samping itu diharapkan pengawasan dan penegakan hukum pemerintah dalam memberikan perlindungan kepada konsumen di Kota Pekanbaru perlu dimaksimalkan pelaksanaannya.
2. Untuk meningkatkan tanggung jawab pelaku usaha yang menjual elektronik *handphone* di Kota

Pekanbaru, maka konsumen harus lebih berani untuk menggugat pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab tersebut ke pengadilan untuk meminta ganti rugi sesuai dengan pelanggaran hukum yang dilakukan baik gugatan wanprestasi ataupun gugatan perbuatan melawan hukum, sehingga menimbulkan efek jera bagi pelaku usaha yang lainnya. pemerintah harus lebih serius dalam penegakan hukum perlindungan konsumen dengan cara menyediakan fasilitas seperti BPSK pada setiap Kabupaten/ Kota dan mempersiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dibidang hukum perlindungan konsumen. Dan para penegak hukum harus tegas memberikan saksi bagi pelaku usaha (penjual) yang melanggar atau yang merugikan hak-hak konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Atmadjaja, Imbani, Djoko, 2011, *Hukum Dagang dan Prinsip-Prinsip Hukum Dagang di Indonesia*, Setara Press, Malang.
- Celina tri siwi kristiyani, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Shidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- _____, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Grasindo, Jakarta.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- _____, 2007, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Fuady, Munir, 2003, *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang hukum Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- _____, 2008, *Pengantar Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Suharnoko, 2004, *Hukum Perjanjian*, Prenada Media, Jakarta.
- KALIGIS, O.C, 2013, *Kontrak Bisnis*, P.T Alumni, Bandung.
- Subekti, 2005, *Hukum Perjanjian*, P.T Intermasa, Jakarta.
- SIAHAAN, NHT, 2005, *Hukum Konsumen (Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk)*, Panta Rei, Jakarta
- Rokan, Kamal, Mustafa, 2010, *Hukum Persaingan Usaha*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Wirjono Prodjodikoro, 1973, *Asas – Asas Hukum Perjanjian*, Sumur, Bandung.
- P. Joko Subagyo, 2011, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sidabalok, Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Purwito, Ali, 2010, *Kepabeanan dan Cukai Pajak Lalu Lintas Barang*, kajian fiskal FHUI bekerja sama dengan badan penerbit fakultas hukum universitas indonesia, Jakarta.

HR, Ridwan, 2011, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta.

Susilo, K, Zumroti, 1996, *Penyambung Lidah Konsumen*, YLKI-Puspa Swara Jakarta.

Abdullah, Baehaqi, Imam, 1990, *Menggugat Hak-hak Panduan Konsumen Bila Dirugikan*, YLKI, Jakarta.

Suherman, Maman, Ade, 2014, *Hukum Perdagangan Internasional*, Sinar Grafika, Jakarta.

Soekanto, Soerjono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta.

Subekti, 2002, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta.

Meiliala, Syamsudin, Qiram, A, 2001, *Hukum Perjanjian*, Mandar Maju, Yogyakarta.

HS, Salim, 2003, *Hukum Kontrak : Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta.

Patrik, Purwahid, 1994, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, Mandar Maju, Bandung.

Harahap, Yahya, 1986, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung.

Subekti, R, 1995, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Internasa, Jakarta

Pieris, John, dan Widiarty, Sri, Wiwik, 2007, *Negara Hukum dan*

Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluarsa, Pelangi Cendikia, Jakarta.

Sudaryatmo, 1999, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Badrulzaman, Darus, Mariam, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung.

B. Peraturan perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 8.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Peraturan Pemerintah No. 102 Tahun 2000 tentang Standarisasi Nasional.

C. Website

<http://www.granoidcomputer.blogspot.com/2014/04/kerugianmembelianblackmarket.html> diakses, Tanggal 25 September 2014.

<http://www.communicationista.wordpress.com/2009/07/03/brandingstrategy/> diakses, Tanggal 30 September 2014.

<http://www.pusatinfogadget.com/ciri-ciri-ponsel-ilegal-black-market.html> diakses, Tanggal 18 November 2014.